

DAFTAR PUSTAKA

- Dendawijaya, Lukman, 2005, *Manajemen Perbankan*, Edisi Kedua, Ghalia Indonesia, Bogor
- Djarwanto dan Subagyo, Pangestu. 2005. *Statistik Induktif*. Yogyakarta : BPFE-UGM.
- Gujarati, Damodar, 2001. *Ekonomika Dasar*. Alih Bahasa Sumarno Zain. Erlangga: Jakarta.
- Kotler, Philip 2001, *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan dan Implementasi Dan Kontrol*, Jilid I, Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip, 2002. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium Jilid I. Prehalindo. Jakarta.
- Martono, 2002, *Daya Tarik Bauran Promosi Untuk Produk tabungan Plus BNI 1946 Analisis Keputusan Menabung Pada Bank BNI Cabang Semarang*, Jurnal Ekonomi dan Manajemen Dinamika. Skripsi FE UNNES, Semarang.
- Nawawi, Hadari dan Mimi Martini. 1994. *Penelitian Terapan*. Cetakan pertama. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.
- Singarimbun, Masri dan Effendi, Sofian. 1995, *Metode Penelitian Survei*, Edisi Kedua (Revisi), Jakarta, LP3ES.
- Sugiyono, 2001, *Metodologi Penelitian*, Alfa Beta, Jakarta
- Suharsimi, Arikunto (2002), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, , Rineka Cipta Jakarta.
- Swastha, Basu, 2002, *Azas-azas Marketing*, Liberty, Yogyakarta.
- Swastha, Basu, dan Ibnu Sukotjo W, 2002, *Pengantar Bisnis Modern*, Edisi Ketiga, Liberty. Yogyakarta
- Swastha, Basu dan Irawan, 2003, *Manajemen Pemasaran Modern*, Liberty, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2000. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Kedua, ANDI, Yogyakarta.
- Umar, Husein, 2001, *Metodologi Penelitian Aplikasi Dalam Pemasaran*. Cetakan Pertama, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Yayah, 2005, “Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Dinas Perhubungan Dan Telekomunikasi Propinsi Jawa Tengah”.Skripsi, FE UDINUS, Semarang.